

§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

- Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez ENFORMATTEL sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000874399 (Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy KRS) oraz do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12946, REGON: 387820039, NIP: 8133850799, kapitał zakładowy 100.000 zł, tel. +48 17 717 50 00, e-mail: biuro@enformatel.pl (dalej: „Dostawca”).
- Dostawca świadczy Usługę w zasięgu Sieci oraz możliwości technicznych, w granicach przepisów obowiązującego prawa.
- Warunki świadczenia Usług na rzecz Abonenta określają dokumenty umowne („Dokumenty Abonenckie”) takie, jak w szczególności: Zamówienie (o ile było składane), Umowa Abonencka, Regulamin świadczenia usług telefonii stacjonarnej VoIP („Regulamin”), Cennik usług telefonii stacjonarnej VoIP dla Klientów indywidualnych lub Cennik usług telefonii stacjonarnej VoIP dla Klientów biznesowych („Cennik”), Regulamin Promocji – jeżeli ma zastosowanie. Jeżeli Dokumenty Abonenckie nie stanowią inaczej, ilekroć mowa jest w nich o: warunkach świadczenia Usługi, warunkach Umowy, warunkach umownych, postanowieniach Umowy, postanowieniach umownych – należy przez to rozumieć postanowienia wszystkich Dokumentów Abonenckich.
- Jeżeli warunki Umowy lub przepisy prawa nie stanowią inaczej, Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych przez Abonenta). Abonent może się kontaktować z Dostawcą w sposób analogiczny, za pośrednictwem danych kontaktowych Dostawcy wskazanych w ust. 1.

§ 2. DEFINICJE.

Na potrzeby Dokumentów Abonenckich stosuje się definicje bezpośrednio opisane w ich postanowieniach, jak również określone poniżej:

1)	Abonament	Stała opłata miesięczna należna Dostawcy od Abonenta z tytułu świadczenia Usług, z wyłączeniem usług podlegających dodatkowej opłacie (np. Usług Dodatkowych), w szczególności wykraczających poza zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej.
2)	Abonent	Podmiot, z którym Dostawca zawarł Umowę Abonencką.
2a)	Adapter VoIP	Sprzęt umożliwiający przystosowanie Terminala do korzystania z Usług telefonii stacjonarnej w technologii VoIP (w szczególności poprzez zmianę sygnału analogowego na dane VoIP).
3)	Aktywacja	Zespół czynności Dostawcy (w tym uruchomienie sygnału), umożliwiających rozpoczęcie korzystania z Usług przez Abonenta.
4)	Awaria	Nieplanowana przez Dostawcę nieprawidłowość w funkcjonowaniu Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług, w tym niedotrzymaniem umownych parametrów jej jakości.
5)	Biuro Obsługi Klienta	Lokal Dostawcy przeznaczony do obsługi Abonentów, którego adres znajduje się w Serwisie Internetowym Dostawcy.
6)	Dzień Roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy.
7)	Konsument	Osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (w tym zawarcia Umowy Abonenckiej) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8)	Lokal	Przyłączona do Sieci, wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi.
9)	Okres Rozliczeniowy	Miesiąc kalendarzowy stanowiący okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu Umowy.
10)	Podstawowa Obsługa Serwisowa	Określone w Dokumentach Abonenckich usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Usługi, Sieci i Sprzętu (interwencja serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca; usuwanie Awarii na zasadach określonych w Regulaminie; a także naprawa lub wydanie nowego Sprzętu (o ile został udostępniony Abonentowi przez Dostawcę w ramach Umowy) w przypadku jego zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Sprzętu.
11)	Przedsiębiorca Jednoosobowy	Osoba fizyczna zawierająca z Dostawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
12)	Przedstawiciel Dostawcy	Osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
13)	Przyłączenie	Zespół czynności Dostawcy polegających na przyłączeniu Lokalu do Sieci i dostosowaniu istniejącego przyłącza do wymogów Sieci.
14)	Punkt Dostępu	Znajdujący się w Lokalu fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, umożliwiający podłączenie Urządzeń Abonenta i Sprzętu w celu korzystania z Usług.
15)	Serwis Internetowy Dostawcy	Strona internetowa Dostawcy pod adresem: https://www.enformatel.pl .
16)	Sieć	Sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usługi.
17)	Siła Wyższa	Zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, niemożliwe lub istotnie utrudnione do przewidzenia lub zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki, stany wyjątkowe, epidemie, itp.
18)	Sprzęt	Urządzenia elektryczne lub elektroniczne wraz z akcesoriami, przeznaczone do odbioru Usług, udostępnione Abonentowi przez Dostawcę do używania przez czas trwania Umowy (w szczególności Adapter VoIP). W przypadku udostępnienia Abonentowi na czas trwania Umowy Terminala umożliwiającego korzystanie z Usług telefonii stacjonarnej w technologii VoIP, stosuje się do tego Terminala odpowiednio postanowienia dotyczące Sprzętu. Postanowienia dotyczące Sprzętu stosuje się <u>w odpowiednim zakresie</u> także do sytuacji, w których Abonent dysponuje własnym Sprzętem.
19)	Trwały Nośnik	Materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

20)	Umowa/Umowa Abonencka	Zawarta pomiędzy Dostawcą a Abonentem umowa o świadczenie Usług.
21)	Umowa zawarta na odległość	Umowa zawarta z Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
22)	Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy	Umowa z Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym, zawarta: a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta); b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego w okolicznościach, o których mowa pod lit. a); c. w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi Klienta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta przy jednoczesnej fizycznej obecności stron).
23)	Urządzenie/Terminal	Urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telefon umożliwiający korzystanie z usług telefonicznych w technologii VoIP, spełniające wymagania opisane w Dokumentach Abonenckich.
24)	Usługa/Usługa Główna	Usługa dostarczania Sieci przeznaczonej do świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej VoIP oraz Usługa telefonii stacjonarnej VoIP wraz z Podstawową Obsługą Serwisową, świadczona przez Dostawcę na rzecz Abonenta na podstawie Umowy. Szczegółowy zakres Usług świadczonych na rzecz konkretnego Abonenta określają przyjęte z nim Dokumenty Abonenckie.
25)	Usługi Dodatkowe	Niebędące Usługą Główną, ale pozostające w powiązaniu z nią dodatkowe usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta.
26)	Zamawiający	Podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.
27)	Zamówienie	Porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy Abonenckiej, pozwalające na zweryfikowaniu, czy istnieją możliwości techniczne świadczenia Usługi w Lokalu Abonenta lub stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§ 3. ZAWARCIE UMOWY I UMOWA.

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, a jeżeli Dostawca zapewnia taką możliwość – może być zawarta także w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej. Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy zawarcia Umowy spośród form zapewnionych przez Dostawcę.
- Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Dokumentach Umownych oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług w Lokalu.
- Postanowienia dotyczące zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub powodujących znaczne jego koszty (w szczególności, gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci), Dostawca może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności możliwy termin i koszt ich wykonania. W zakresie standardowej usługi Przyłączenia do Sieci (również w przypadku zmiany Lokalu oraz zmian w Sieci w obrębie Lokalu, takich jak np. montaż kolejnego Punktu Dostępu lub jego przeniesienie).
- W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec pozostałych Dokumentów Abonenckich.
- O ile Dokumenty Abonenckie lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia dotyczące Umowy Abonenckiej (w tym oświadczenia o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej) mogą być składane w formie pisemnej (na adres Strony podany w Umowie, z uwzględnieniem ewentualnych zmian), elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] Kodeksu cywilnego) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] Kodeksu cywilnego). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu, jeżeli nie sprzeciwiają się temu przepisy powszechnie obowiązującego prawa, ze względów bezpieczeństwa (w szczególności z uwagi na konieczność ograniczenia ryzyka podawania się za Abonenta przez osobę nieuprawnioną), Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu i numeru telefonu podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy, z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian. Postanowienia niniejszego ustępu nie mogą ograniczać uprawnień Konsumenta oraz Przedsiębiorcy Jednoosobowego do odstąpienia od Umowy.
- W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie Umowy) składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym Nośniku.

§ 4. LOKAL.

- Umowa Abonencka obejmująca Przyłączenie Lokalu do Sieci może zostać zawarta wyłącznie z Zamawiającym dysponującym odpowiednim tytułem prawnym do tego Lokalu. Dostawca może odmówić Przyłączenia Lokalu do Sieci w przypadkach opisanych we właściwych przepisach prawa, a w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 Kodeksu cywilnego w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
- Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Zamawiającemu/Abonentowi wymaganego tytułu prawnego do Lokalu.
- Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy dostęp do Sprzętu oraz Sieci znajdującej się na terenie Lokalu w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w szczególności w celu jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§ 5. ABONENT.

- Umowa Abonencka jest zawierana:
 - w imieniu Dostawcy – przez Przedstawiciela Dostawcy,
 - przez Abonenta – osobiście albo przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
- Zawarcie Umowy Abonenckiej jest uzależnione od podania przez Abonenta następujących danych:
 - w przypadku osoby fizycznej: imię i nazwisko, numer ewidencji PESEL, jeżeli Abonent go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku Cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu
 - w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi: nazwa, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze.
Abonent może dodatkowo, za własną zgodą podać dobrowolnie inne dane, np. numer telefonu, adres e-mail, czy adres.
- Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wynikającego z Umowy zobowiązania wobec Dostawcy (w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania takiego zobowiązania przez Zamawiającego);
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro

informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Zamawiającego wynikających z Umowy zobowiązań). Dostawca powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;

- c. zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 57a ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 3 lit. b, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – w tym poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego Dokumentami Abonenckimi. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

§ 6. ODBIÓR I ŚWIADCZENIE USŁUG.

1. Dostawca świadczyć będzie Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy Abonenckiej, która powinna zostać zawarta najpóźniej z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Dostawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie Abonenckiej, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
2. Zawierając Umowę Abonencką obejmującą Przyłączenie Lokalu do Sieci, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie w Lokalu przez Przedstawicieli Dostawcy wszelkich prac niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności: poprowadzenie kabli (w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal), przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Punktu Dostępu oraz montaż Sprzętu. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.
3. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielami Dostawcy w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym terminie.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Terminali Abonenta, w szczególności do ich konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
5. Jeżeli Dokumenty Abonenckie nie stanowią inaczej, Abonent jest upoważniony do korzystania z Usługi przy wykorzystaniu wyłącznie jednego Terminala.
6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w Lokalu Abonenta zostaje zainstalowany jeden Punkt Dostępu będący własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Punktów Dostępu w Lokalu, jak również za uprawnienie do przyłączenia do Punktu Dostępu drugiego oraz kolejnych Urządzeń, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem (o ile Cennik je przewiduje).
7. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcy uprawnień. Zakres oferowanych Usług zależy również od istniejących możliwości technicznych.
8. Usługa telefonii stacjonarnej VoIP jest świadczona pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przez całą dobę, przy pomocy Terminala spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi telefonii stacjonarnej w technologii VoIP oraz wymagania określone przepisami prawa. Terminal, dla prawidłowego korzystania z Usługi powinien być przystosowany do korzystania z usług telefonii stacjonarnej w technologii VoIP – fabrycznie lub przy zastosowaniu Adaptera VoIP. Dostawca udziela Abonentowi wsparcia informacyjnego w zakresie weryfikacji czy dany Terminal jest odpowiedni do prawidłowego korzystania z Usług – za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

§ 7. SPRZĘT.

1. Wszelkie elementy Sieci oraz Sprzęt zamontowany w Lokalu (lub udostępniony Abonentowi na czas trwania Umowy) pozostają własnością Dostawcy.
2. Sprzęt może być używany jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie Abonenckiej lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim, jak również jego samodzielnego konfigurowania. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt (nie dotyczy to Terminala). Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzone zostaną w protokole odbioru.
4. Z chwilą wydania Sprzętu Abonent zobowiązany jest do przechowywania go w sposób zabezpieczający Sprzęt przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
5. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi, jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nim żadnych zmian. Dostawca zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od Sieci, w tym Punktu Dostępu, a także zasilania energetycznego.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę w terminie 48 godzin o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu po jego wydaniu Abonentowi przez Dostawcę, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Sprzętu (naprawa lub wymiana w ramach Podstawowej Obsługi Serwisowej).
8. Wymiana lub naprawa Sprzętu może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Dostawcy lub producenta Sprzętu, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Dokumentów Abonenckich.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Dokumentów Abonenckich, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§ 8. ZWROT SPRZĘTU.

1. Abonent jest zobowiązany zwrócić na swój koszt Sprzęt do Biura Obsługi Klienta w terminie 14 Dni Roboczych od zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej z jakiegokolwiek przyczyny.
2. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy za opłatą określoną w Cenniku (o ile Cennik ją przewiduje).
3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty określonej w Cenniku kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu, przekraczającej termin wskazany w ust. 1 (o ile Cennik ją przewiduje).
4. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku naliczenia kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu, kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie nalicza się. Pobrana kara umowna z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu ulega zaliczeniu na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu.
5. Szczegółowe warunki zwrotu Sprzętu w przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego zawarte są w zawartym w Umowie Pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy.

§ 9. AWARIE.

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług, w tym dostrzeżonych Awariach. Abonent może dokonywać zgłoszeń za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta znajdującego się w Lokalu Dostawcy (35-303 Rzeszów, ul. Mieszka I 73 C – w godzinach pracy Biura tj. poniedziałek, środa, piątek w godzinach od 8.00 do 16.00, wtorek, czwartek w godzinach od 10.00 do 18.00), a także za pośrednictwem danych kontaktowych Dostawcy wskazanych w ust. 2
2. W ramach Abonamentu i Podstawowej Obsługi Serwisowej Dostawca zapewnia niepodlegającą dodatkowej opłacie usługę serwisową polegającą na:
 - a. dyżurach telefonicznych serwisantów pod numerem 17 777-60-00 oraz 506 197 404 w Dni Robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 19:00 oraz w soboty od 8:00 do 16:00;

- b. niezwłocznym usuwaniu standardowych Awarii, nie później jednak niż w czasie 48 godzin w Dni Robocze, liczone od momentu zgłoszenia takiej Awarii przez Abonenta zgodnie z warunkami Umowy Abonenckiej. Zgłoszenie Awarii poza wyznaczonymi pod lit. a dniami i godzinami dyżurów serwisantów jest możliwe poprzez pozostawienie informacji na telefonicznej poczcie głosowej pod wskazanymi numerami lub wysłaniu wiadomości mailowej na adres: serwis@enformatel.pl, przy czym w takiej sytuacji za moment zgłoszenia Awarii uważa się godzinę 8:00 najbliższego Dnia Roboczego.
3. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w ust. 2 lit. b (w szczególności gdy Awaria ma charakter niestandardowy i wymaga - poszerzonych prac technicznych) Dostawca wskaże Abonentowi najbliższy możliwy termin jej usunięcia.
4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły Wyższej lub zawinionego działania lub zaniechania (braku działania) Abonenta, Abonentowi, z uwzględnieniem ust. 5 przysługuje prawo obniżenia Abonamentu za Okres Rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług;
5. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Abonamentu należnego za Okres Rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług trwającego ponad 3 godziny.
6. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia może nastąpić poprzez (do wyboru przez Abonenta): dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę na adres Abonenta lub w Biurze Obsługi Klienta, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę. Jeżeli Abonent nie złoży wniosku, o którym mowa w zdaniach poprzednich, obniżenie Abonamentu nastąpi poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta.
7. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu Abonent winien złożyć reklamację.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy nie został osiągnięty gwarantowany przez Dostawcę poziom jakości świadczonych Usług.
9. Dostawca uprawniony jest do naliczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, z tytułu niewchodzącej w zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Dostawca.

§ 10. BEZPIECZEŃSTWO USŁUG.

1. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzeń Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
2. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Dokumentach Abonenckich.
3. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
 - a. zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym;
 - b. interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w przypadkach opisanych w Umowie.Procedury te umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci, nie posiadają one negatywnego wpływu na jakość Usług.
4. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie Internetowym Dostawcy. W braku możliwości przekazania Abonentowi informacji w sposób opisany w zdaniach poprzedzających, Dostawca przekaze Abonentowi informację na adres kontaktowy podany przez niego w Umowie Abonenckiej.
5. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrządzić niekorzystny wpływ na prawa Abonenta rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 4 w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
6. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 4, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
7. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
8. Niezależnie od innych środków przewidzianych w Dokumentach Abonenckich, w przypadkach naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, w zakresie w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa Dostawca może dokonać eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, a także przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
9. Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z zastrzeżeniem, iż w przypadku zapytania uprawnionych służb miejscem lokalizacji Terminalu wskazany zostanie Lokal.

§ 11. OPŁATY.

1. Z tytułu świadczenia Usługi Abonent zobowiązuje się do comiesięcznego uiszczania na rzecz Dostawcy Abonamentu w wysokości określonej w Cenniku dla pakietu Usług wskazanego w Umowie.
2. Przyłączenie do Sieci, Aktywacja Usługi oraz udostępnienie Sprzętu podlegają opłacie określonej w Cenniku.
3. W przypadkach określonych w Cenniku Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych nieobjętych Abonamentem, w szczególności z tytułu realizacji połączeń telefonicznych (w zakresie, w jakim nie są objęte Abonamentem).
4. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawową Obsługę Serwisową. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wraz z należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
5. Usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 4 wraz z należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
6. Dostawca informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej.

§ 12. ZASADY PŁATNOŚCI.

1. Płatności z tytułu Umowy będą uiszczane przez Abonenta na podstawie faktury VAT wystawianej przez Dostawcę.
2. Faktura VAT zawiera informacje o:
 - a. opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności;
 - b. Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT;
 - c. numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie (art. 65 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne);
 - d. informację o możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie (w tym także na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie), a także żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług (art. 64a ustawy Prawo telekomunikacyjne).
3. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, za zgodą Abonenta, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o niedoręczeniu faktury VAT do 21 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa.
5. Jeżeli przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa nie stanowią inaczej, wygaśnięcie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem szczegółowych postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego.
6. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego.
7. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową, Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

§13. TELEFONIA STACJONARNA VoIP.

1. Usługa telefonii stacjonarnej polega w szczególności na zapewnieniu Abonentowi możliwości uzyskania połączeń głosowych określonych w Cenniku przy pomocy Terminala.
2. Usługa świadczona jest w technologii VoIP (z ang. Voice over Internet Protocol) – połączenia głosowe przesyłane są poprzez łącze internetowe lub inne sieci wykorzystujące protokół IP. Z uwagi na powyższe bezwzględny wymogiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego dostępu do Internetu.
3. Świadczenie Usługi w technologii VoIP oznacza, że transmisja głosu przebiega w pakietach danych przekazywanych przy pomocy sieci Internet - ich jakość jest odpowiednia dla tej technologii. Połączenia są realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego, mogą pojawiać się zniekształcenia lub opóźnienia w transmisji głosu, szumy, echa, a w skrajnych przypadkach przerwanie połączenia.
4. Dostawca przydzieli Abonentowi numer telefoniczny, który będzie identyfikował Terminal Abonenta w sieci telefonii stacjonarnej (numer zostanie wskazany w Umowie). W ramach jednego Abonamentu możliwe jest korzystanie wyłącznie z jednego numeru telefonicznego, przy pomocy jednego Terminala (dodatkowe numery i możliwość korzystania z dodatkowych Terminali podlegają opłacie określonej w Cenniku).
5. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie jest domyślnie odblokowana. Zablockowanie możliwości wykonywania tych połączeń wymaga złożenia przez Abonenta wniosku, zgodnie z postanowieniami ust. 9 i nast.
6. Sieć zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej. Dostawca zapewnia jednak możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywoływanej – wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe). W ramach możliwości technicznych Dostawca zapewnia także możliwość blokady połączeń przychodzących od abonenta stosującą eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
7. Operator zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Terminala.
8. Abonent może wystąpić do Dostawcy z wnioskiem o zmianę przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe. Abonent składa wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyboru formy złożenia wniosku abonent dokonuje spośród form oferowanych przez Dostawcę, We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia, na czym polega uciążliwość. Jeżeli uciążliwość polega na występowaniu uciążliwych połączeń, to Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny. Procedura w tym zakresie jest przeprowadzana zgodnie z rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (lub innego aktu prawnego, który rozporządzenie to może zastąpić w przyszłości). Jeżeli uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca jest uprawniony do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, zgodnie z Cennikiem (o ile Cennik ją przewiduje).
9. Na żądanie Abonenta Dostawca zapewnia mu możliwość:
 - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów (w tym także w zakresie numerów poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie);
 - b. określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie (w przypadku taryfikowania za całe połączenie) i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
10. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca jest obowiązany do:
 - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia osiągnięcia progu kwotowego;
 - b. zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
11. Obowiązek informacyjny opisany w ust. 10 uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
12. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 10, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
13. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 10 lub 12 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym (oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta) jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego wyższego progu.

§ 14.A. PRZENIESIENIE NUMERU W ZWIĄZKU ZE ZMIANĄ LOKALIZACJI.

1. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności („Lokalizacja”), Abonent może wystąpić z wnioskiem do Dostawcy o przeniesienie przydzielonego mu numeru do nowej lokalizacji, w ramach istniejącej sieci tego samego operatora. Abonent składa wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyboru formy złożenia wniosku Abonent dokonuje spośród form oferowanych przez Dostawcę.
2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.
3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej Lokalizacji, Dostawca zawiadamia Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta w formie pisemnej w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:
 - a. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE;
 - b. gdy nowa Lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej operatora obsługującego zakończenie sieci Abonenta lub na obszarze geograficznym innym niż Lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.
6. Przeniesienie numeru następuje z zastosowaniem przepisów Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (lub innego aktu prawnego, który to rozporządzenie może później nastąpić). W szczególności dotyczy to określonych tam form zawiadomień kierowanych do Abonenta w związku ze złożonym wnioskiem.

§ 14.B. PRZENIESIENIE NUMERU W ZWIĄZKU ZE ZMIANĄ DOSTAWCY.

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usług, w której przydzielony jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług nieodpłatnego przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, a terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. Powyższe uprawnienie nie dotyczy przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
2. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
3. W celu realizacji uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent występuje do nowego dostawcy usług z wnioskiem o przeniesienie przydzielonego numeru. Abonent składa wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Wyboru formy złożenia wniosku Abonent dokonuje spośród form oferowanych przez nowego dostawcę. W przypadku gdy wniosek składany jest w formie dokumentowej, nowy dostawca utrzuwa i doręcza abonentowi treść złożonego

wniosku na Trwałym nośniku.

4. Przeniesienie numeru następuje z zastosowaniem przepisów Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (lub innego aktu prawnego, który to rozporządzenie może później nastąpić). Dotyczy to również określonych tam form zawiadomień kierowanych do Abonenta w związku ze złożonym wnioskiem.
5. Abonent, żądając przeniesienia dotychczasowego przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z dotychczasowym dostawcą usług bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.
6. Przeniesienie numeru przy zmianie dostawcy następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę. W przypadku niedotrzymania tego terminu, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
7. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
8. Kwotę odszkodowania, o której mowa w ust. 6-7 powyżej oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
 - a. przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 6;
 - b. aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 7.
9. Abonent może zrezygnować z przeniesienia przydzielonego numeru najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru, składając oświadczenie do dotychczasowego dostawcy usług lub nowego dostawcy. W przypadku, w którym nowym dostawcą usług miał być Dostawca - Umowa z przeniesieniem numeru ulega rozwiązaniu w zakresie Usługi telefonicznej objętej przeniesieniem numeru. Rozwiązanie umowy w powyższym trybie nie narusza prawa Dostawcy do otrzymania opłat za czynności podjęte na rzecz Abonenta przed rozwiązaniem Umowy, w szczególności za wykonane prace w celu przyłączenia Lokalu do Sieci Dostawcy oraz instalacji Sieci w Lokalu.

§ 15. REKLAMACJA.

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług;
 - d. niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy z Abonentem.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail biuro@enformatel.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcy lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e. datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f;
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 5 lit. g;

- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 14.** W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 15.** Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- 16.** Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
- 17.** Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16 jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 18.** Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 19.** Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 20.** Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 21.** W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym Trwałym Nośniku pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i możliwości dochodzenia przez Abonenta jego roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Abonent będący Konsumentem – w kwestii przysługujących mu uprawnień zastosowanie znajdują regulacje zawarte w § 21 niniejszego Regulaminu, zaś w Dostawca uprawniony jest do złożenia oświadczenia o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 16. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG.

- 1.** Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
- a. jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego wezwania do uiszczenia wymagalnych należności w terminie nie krótszym niż 7 dni, zalega w zapłacie całości lub części należnych Dostawcy płatności, powyżej 7 dni od terminu płatności;
 - b. jeżeli Abonent narusza zobowiązania wynikające z postanowień Dokumentów Abonenckich i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo uprzedniego wezwania przez Dostawcę do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
 - c. na wniosek Abonenta.
- 2.** W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usługi głównej oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1 lit. a Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 Dni Roboczych od dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
- 3.** Umowa Abonencka automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług, jeśli w tym okresie nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług, o których mowa w ust. 1 lit. a lub b, w szczególności Abonent nie uiszcza zaległych opłat wraz z odsetkami.
- 4.** Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług.
- 5.** Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz do roku (chyba, że Strony wspólnie uzgodnią dłuższy termin). Wniosek powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął termin jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku o zawieszenie świadczenia Usług.

§ 17. PRZEJĘCIE PRAW DO LOKALU.

- 1.** W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na rzecz nabywcy praw do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda nabywcy praw do Lokalu na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej.
- 2.** W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Umowa Abonencka winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Dokumentów Abonenckich. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy Abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
- 3.** Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy zgody na przejście praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Dokumentach Abonenckich, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy Abonenckiej.
- 4.** Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej nastąpić może wyłącznie w przypadku braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług.

§ 18. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW ABONENTA.

- 1.** Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku (o ile Cennik taką przewiduje). Przeniesienie praw i obowiązków musi nastąpić w czasie trwania Umowy Abonenckiej.
- 2.** Dostawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy, jak również spełnienia innych warunków opisanych w Dokumentach Abonenckich.

§ 19. WARUNKI PROMOCYJNE.

- 1.** W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg (zniżek) przed upływem okresu na jaki Umowa promocyjna została zawarta (przed upływem okresu promocyjnego stanowiącego minimalny okres do skorzystania z warunków promocyjnych), Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi/zniżki przyznanej Abonentowi (tzw. zwrot ulg), pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy

rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku uprawnionego Umową rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta z winy Dostawcy, a także rozwiązania Umowy Abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie przez Abonenta zmiany jej warunków proponowanych przez Dostawcę, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawki podatku od towarów i usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. Kwota, o której mowa w ust. 1 powyżej płatna jest przelewem bankowym na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy lub gotówkowo w Biurze Obsługi Klienta, w terminie 7 dni od otrzymania stosownego dokumentu księgowego wystawionego przez Dostawcę.

§ 20. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta Dostawca przekazuje mu w osobnym dokumencie przed zawarciem Umowy.
3. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
4. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:
 - a. określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,
 - b. wykonywanie przewidzianych w RODO praw osoby, której dane osobowe dotyczą,
 - c. dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.
6. Wszelkie informacje i zasady przetwarzania danych osobowych odnoszące się do Abonenta, stosuje się odpowiednio także do Zamawiającego.
7. Dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia.

§ 21. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW.

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa Prawo telekomunikacyjne oraz ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. W zakresie uregulowanym Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Konsumentowi może przysługiwać prawo do skorzystania z platformy internetowego rozstrzygania sporów ODR (Online Dispute Resolution), znajdującej się pod adresem <http://ec.europa.eu/odr>.
3. W przypadku naruszenia przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dokumentach Abonenckich, a także ewentualnie niewymienione tam inne środki ochrony prawnej przewidziane przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksem cywilnym. Obejmują one między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, prawo żądania wykonania Umowy, prawo rozwiązania Umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

§ 22. SPIS ABONENTÓW.

1. Dane osobowe posiadane przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów („Spis”), wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego powinny być ograniczone do:
 - a. numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - b. nazwiska i imion Abonenta;
 - c. nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie Sieci, udostępnione Abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
3. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
4. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1, wymaga zgody Abonenta.
5. Udostępnianie w Spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących Abonentów innych niż wymienieni w ust. 3 nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
6. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany zabezpieczyć Spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
7. Dostawca jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji Spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

§ 23. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym Nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
2. Aktualne Dokumenty Abonenckie dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w Serwisie Internetowym Dostawcy oraz w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne najpóźniej wraz z Umową abonencką, a także na każde jego żądanie. Dostawca dostarcza wzorce umowne na papierze lub innym Trwałym Nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę.

Regulamin obowiązuje od dnia 07.08.2023